

Bijlage Programma van Eisen

Deze bijlage maakt onderdeel uit van de aanbestedingsstukken voor de aanbesteding 'Levering, implementatie en onderhoud van warme drankenautomaten' ten behoeve van de SED organisatie. Aan dit Programma van Eisen moet u als Opdrachtnemer voldoen. Uiteraard moet u ook altijd voldoen aan de wettelijke eisen die bij deze Opdracht van toepassing zijn.

Inhoudsopgave

1	Eisen Warme drankenautomaten	2
1.1	Technische eisen algemeen	2
1.2	Technische eisen t.a.v. het gebruik	3
1.3	Eisen t.a.v. de consumpties/ ingrediënten	3
1.4	Technische eisen t.a.v. het onderhoud (dagelijks, preventief en correctief).....	4
1.5	Managementrapportage en afstemming	5
1.6	Logistieke eisen	5
1.7	Commerciële eisen	6
1.8	Eisen m.b.t. de levering en installatie	6

1 Eisen Warme drankenautomaten

1.1 Technische eisen algemeen

Eis	Omschrijving
1	Automaten moeten geluidsarm zijn.
2	Automaten dienen te voldoen aan wettelijke voorschriften.
3	De automaten moeten op de huidige locaties worden geplaatst en binnen de beschikbare ruimte passen. In de aanbestedingsdocumenten is een Digitale Schouw aanwezig, hierin zijn foto's opgenomen van de verschillende locaties, automaten en aansluitingen.
4	Er zijn water- en stroomaansluitingen (230v) aanwezig. De nieuwe automaten moeten op deze aansluitingen passen.
5	Vervangende onderdelen van automaten moeten gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst geleverd kunnen worden. Refurbished onderdelen zijn daarbij toegestaan zo lang de werking daarvan gegarandeerd kan worden.
6	Automaten dienen te beschikken over een lekbak. Automaten behoeven geen waterafvoer (deze is namelijk niet aanwezig en wordt ook niet aangebracht).
7	De automaten zijn voorzien van een slot met generieke sleutel per type automaat. De Opdrachtnemer levert bij elke automaat 1 reservesleutel.
8	De automaten beschikken over een stand-by-stand in het kader van energiebesparing. Daarbij dient de voedselveiligheid gewaarborgd te blijven.
9	De aangeboden machines hebben een technische levensduur die minimaal gelijk is aan de initiële contractduur van 5 jaar inclusief optiejaren. Refurbished machines zijn toegestaan, mits deze voldoen aan de gestelde eisen.
10	De automaten dienen een neutrale uitstraling te hebben, zonder opvallende grootschalige reclame-uitingen.
11	Automaten moeten geschikt zijn voor alle soorten (fairtrade) koffiebonen.
12	Zetmethode op basis van bonen, bean-to-cup (verse bonen in de automaat die vervolgens worden gemalen middels de espresso-zetmethodiek).
13	Capaciteitsvraag per automaat. Van belang is dat op alle locaties gelijke warme drankenautomaten komen te staan (in ieder geval hetzelfde merk) in het kader van uitstraling en het eenvoudig uit kunnen voeren van het dagelijks onderhoud (geen extra tijdinzet). Uitgegaan dient te worden van 5 machines die 25-30 medewerkers kunnen bedienen, 12 machines die 30-50 medewerkers kunnen bedienen.
14	Er moet minimaal 1 reservoir voor minimaal 1 kilo bonen in de machine kunnen.
15	Opdrachtnemer is verplicht om de Opdrachtgever tijdig te informeren over de nieuwe ontwikkelingen met betrekking tot de automaten. De Opdrachtnemer dient tevens de Opdrachtgever te informeren over (eventuele) wijzigingen/ technische aanpassingen die in de automaten zijn aangebracht vanwege bijvoorbeeld het verhelpen van fouten of het voldoen aan de gewijzigde technische vereisten.
16	De gebruiker kan de sterkte van de koffie doseren. Na uitgifte wordt de standaard instelling weer teruggezet.
17	De (eventueel) aanwezige verlichting wordt door middel van een lichtschakelsysteem automatisch uitgeschakeld in een periode dat medewerkers geen gebruikmaken van de warme drankenautomaat.
18	Warme drankenautomaten moeten voorzien zijn van een waterfiltersysteem. Hierdoor wordt de smaak van het water geoptimaliseerd, zodat minder koffie per kop nodig is om bijsmaken te overstemmen. Op de aansluitpunten zorgt Opdrachtgever voor een terugslagklep.
19	De automaten moeten minimaal energielabel A+ hebben. Dit dient aangetoond te worden door een energiecertificaat. Dit certificaat mag na de voorlopige gunning aangeleverd worden.

20	Energiekosten en waterverbruik zijn voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de koffieautomaat wordt aangesloten op de waterleiding en een wandcontactdoos.
21	De warme drankenautomaten dienen te voldoen aan de vereiste specificaties die geschikt zijn voor de waterhardheid van de locatie waar deze worden geplaatst.

1.2 Technische eisen t.a.v. het gebruik

Eis	Omschrijving
22	De inhoud van de consumptie moet afgestemd worden op de inhoud van de koffie- en theebekers. Het minimale consumptieniveau dient 120cc te zijn, uitgezonderd espresso hiervoor geldt een minimale consumptieniveau van 60 cc.
23	De grammages van de ingrediënten dienen door de Opdrachtnemer jaarlijks of op verzoek te worden gecontroleerd en eventueel opnieuw te worden afgesteld.
24	Opdrachtgever zorgt zelf voor bekers bij de automaten, automatische bekeruitgifte is niet nodig.
25	Voor warme drankenconsumptie uit de automaat geldt dat deze binnen de snelheid van maximaal 35 seconden zettijd gereed dient te zijn. De zetsnelheid wordt gemeten vanaf het moment dat de keuze is bevestigd tot het moment dat de beker uitgenomen kan worden.
26	De automaat is zodanig ontworpen dat dat het druppelen van koffie of andere consumptie in een volgende consumptie wordt voorkomen. De consumptie mag niet smaken naar de vorige getapte consumptie, indien dit een andere consumptie betreft.
27	Bediening, aanwijzingen en storingsmeldingen worden in de Nederlandse taal getoond in een digitaal bedieningspaneel/ display met touchscreen functie. Er moet sprake zijn van een duidelijke storingsmelding. Bij voorkeur vermelding op het display. In geval van een code dient de vermelding wat de code inhoudt op of binnen de automaat vermeld staan.
28	Automaten zijn gemaakt van brandvrij of brandvertragend en corrosievrij materiaal.

1.3 Eisen t.a.v. de consumpties/ ingrediënten

Eis	Omschrijving
29	Assortiment bestaat minimaal uit koffie, cappuccino, espresso, chocomelk, latte en heet water. Koud water valt hierbuiten.
30	Zetmethode is op basis van poedermelk (topping en creamer zijn beiden toegestaan).
31	Alle producten in de automaten (koffiebonen, cacao en melkpoeder) dienen aantoonbaar te voldoen aan het Fairtrade keurmerk. Indien melkpoeder niet geleverd kan worden met het Fairtrade keurmerk kan (tot het moment dat daar door de markt wel aan kan worden voldaan) worden volstaan met een ander keurmerk waarmee aan de eisen van eerlijke handel en het werken onder menselijke omstandigheden wordt voldaan (bijv. UTZ, Rainforest Alliance)
32	De aangeboden koffiebonen dienen van goede, maar betaalbare kwaliteit te zijn. De zogenoemde standaard kwaliteit heeft de volgende specificaties: - Arabica bonen (eventueel een blend van Arabica en Robusta, waarbij de meerderheid bestaat uit Arabica). - Smaakprofiel: Vol, evenwichtig, met chocolade- of notentonen, en een zachte bitterheid.
33	Levering van losse ingrediënten zijn mogelijk: - Suiker, zoetjes, creamer, decafé sachets

	- Minimaal 5 soorten thee - Roerstaafjes - Instant soep
--	---

1.4 Technische eisen t.a.v. het onderhoud (dagelijks, preventief en correctief)

Eis	Omschrijving
34	Het schoonmaken van de automaten moet door iedereen makkelijk, eenvoudig en snel uitvoerbaar zijn. Hiervoor is een duidelijke Nederlandstalige instructie aanwezig. Opdrachtnemer zorgt voor een duidelijke uitleg aan een afgevaardigde groep van Opdrachtgever na implementatie.
35	De automaten zijn goed afsluitbaar en niet te openen door de eindgebruiker. De automaat beschermt het assortiment tegen stof, bacteriën en vocht in de lucht.
36	Alle warme drankenautomaten beschikken over een systeem/ mechanisme ter voorkoming van legionella.
37	Het dagelijks/ reguliere onderhoud ter voorkoming van storingen aan de warme drankenautomaat houdt onder andere in: - Volgens HACCP spoelprogramma - Eenvoudig in onderhoud
38	Preventief onderhoud dient jaarlijks plaats te vinden conform de voorschriften van de fabrikant.
39	Correctief onderhoud houdt in dat alle technische storingen (2 ^e lijnstoringen) aan warme drankenautomaten door de technische afdeling van Opdrachtnemer, of anderszins, door Opdrachtnemer worden opgelost door een bekwame medewerker.
40	Het door Opdrachtnemer in te zetten personeel dient: - De Nederlandse taal machtig te zijn; - Herkenbaar te zijn voor personeel van de Opdrachtgever door het dragen van bedrijfskleding. - Te handelen naar wet- en regelgeving in verband met veilig werken - In het bezit te zijn van een VOG-verklaring.
41	Opdrachtnemer is tijdens kantooruren tussen 8.00 uur en 17.00 uur bereikbaar.
42	Verhelpen van storingen vindt plaats tijdens kantooruren, te weten maandag t/m donderdag tussen 8.00 uur en 17.00 uur en vrijdag tussen 8.00 en 12.30, tenzij nadrukkelijk anders aangegeven door Opdrachtgever.
43	Automaatnummer is door Opdrachtnemer duidelijk zichtbaar aangebracht op de buitenzijde van de warme drankenautomaat.
44	Een monteur verhelpt de storing binnen 8 kantooruren als er sprake is van een 2 ^e lijnstoring. De monteur meldt zich op bij de contactpersoon op locatie. Bij het verlaten van het gebouw meldt de monteur of operator zich af bij de bode.
45	Indien een automaat het aantal van 12 keer per jaar in tweedelijnsstoring overtreft, zorgt de leverancier voor een kosteloze vervanging van de automaat.
46	Politieke en maatschappelijke ontwikkelingen hebben direct invloed op de Opdrachtgever. Om te anticiperen op deze veranderingen vinden we het belangrijk dat de Opdrachtnemer hierop adequaat kan reageren. Mogelijk ontstaan er mutaties gedurende de looptijd van de overeenkomst: - Verhuizing van automaten; - Afstoten van machines; - Toevoegen van machines.

1.5 Managementrapportage en afstemming

Eis	Omschrijving
47	Managementrapportages dienen te zijn opgesteld in de Nederlandse taal en worden periodiek (10 werkdagen na het einde van een kwartaal) proactief door de opdrachtnemer aan de Opdrachtgever via e-mail verstrekt met tenminste de volgende informatie: - Koffieautomaatnummer en locatie; - Aantal consumpties per soort per koffieautomaat per locatie; - De afname van verbruiksartikelen (aantallen en financieel overzicht) - De prestatiemetingen KPI's en totaaloverzicht hiervan; - Percentage beschikbaarheid per koffieautomaat; - De eventuele mutaties; - Aantal en aard van klachten en storingen per locatie en per machine - Oplossingssnelheid per storing; - Het aantal klachten dat vervolgens binnen een werkdag in behandeling is genomen door Opdrachtnemer; - Overzicht van openstaande en afgesloten meldingen; - Verricht preventief onderhoud; - Optimalisatievoorstel (aantal automaten/ capaciteit).
48	Ieder half jaar wordt er door de Opdrachtnemer een evaluatieoverleg geïnitieerd tussen de contractmanager facilitaire zaken van de Opdrachtgever en verantwoordelijke vertegenwoordiger van de Opdrachtnemer. Volgende punten worden hierin i.i.g. besproken: - o Tevredenheid en algehele voortgang beide partijen; - o Nakomen overeengekomen werkafspraken en indicatoren; - o Financiën (facturatie, indexatie); - o Relatiemanagement; - o Signaleren en oplossen knelpunten; - o De 2 managementrapportages van beide kwartalen; - o Ontwikkelingen op de markt, zie ook eis 51.
49	Opdrachtnemer dient te beschikken over een procedure voor het afhandelen van klachten.
50	De Opdrachtnemer dient met een voorstel te komen voor een Service Level Agreement (SLA) als onderdeel van de inschrijving. In deze SLA worden afspraken vastgelegd betreffende management rapportages, beschikbaarheid van de apparatuur. De opgenomen KPI's in de overeenkomst maken hier onderdeel van uit. Tijdens de implementatie zal afstemming plaatsvinden tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever over de exacte invulling van de SLA.
51	Opdrachtnemer denkt gedurende de looptijd van de overeenkomst proactief mee met als doel de warme drankenvoorziening bij Opdrachtgever te verbeteren en professioneler, effectiever, efficiënter en duurzamer te maken.
52	Na ondertekening van de overeenkomst wordt in overleg met Opdrachtgever de uitvoering van het plan van aanpak nader afgestemd in termen van tijd.

1.6 Logistieke eisen

Eis	Omschrijving
53	De ingrediënten voor de automaten worden door Opdrachtnemer geleverd. Daarnaast biedt Opdrachtnemer de Opdrachtgever ten minste de mogelijkheid om te bestellen via website of e-mail. Er dient per bestelling een orderbevestiging via de e-mail te worden verstuurd aan Opdrachtgever.

54	Ingrediënten besteld voor 15.00 uur dienen binnen 48 uur bezorgd te zijn. Er worden hier geen extra verzendkosten voor gerekend.
55	De Opdrachtgever wenst een minimale voorraad van ingrediënten te hanteren. I.o.m. Opdrachtnemer zal worden bepaald wat de gewenste voorraad is voor een onverstoorbare dienstverlening aan de afnemers
56	Voor het vervoer naar de locatie van Opdrachtgever dient binnen Nederland gebruik gemaakt te worden van voertuigen welke ten minste aan de Euro -IV (voertuigen zwaarder dan 3500 kg) of Euro-6 norm (voertuigen lichter dan 3500 kg) voldoen.

1.7 Commerciële eisen

Eis	Omschrijving
57	Opdrachtnemer vult bijlage Formulier Prijzenblad volledig in. Formulier Prijzenblad zal bij de Gunning worden opgenomen als Bijlage bij de overeenkomst. Het is niet toegestaan om wijzigingen in de opmaak of structuur van Formulier Prijzenblad te maken.
58	Een keer per maand ontvangt de Opdrachtgever een digitale factuur via mailadres: crediteuren@sed-wf.nl
59	Op de factuur staan minimaal de volgende gegevens: - SED Organisatie - Kenmerk: 6042100/38012 (FCL/ECL) - Contractnummer - Datum van levering - Ordernummer - Omschrijving en aantal/hoeveelheid van producten - Naam besteller - Nettoprijs - BTW - Totaalbedrag
60	Gedurende de looptijd is het mogelijk om aanvullende automaten tegen dezelfde voorwaarden en prijs te laten leveren. Daarnaast dient het gedurende de looptijd van de overeenkomst mogelijk te zijn om het aantal automaten met tenminste 10% te verminderen zonder dat dit van invloed is op de aangeboden prijzen. Hiervoor geldt een opzeggingstermijn van 3 maanden.
61	De aangeboden prijzen van de automaten dienen all-in prijzen te zijn (o.a. de levering en plaatsing alsmede het inruilen/ afvoeren van de oude automaten dient hierin te zijn inbegrepen).
62	Het preventief en correctief onderhoud dient gebaseerd te zijn op een volledig ontzorgen (m.a.w. er mogen geen aanvullende kosten in rekening gebracht worden m.b.t. het onderhoud, dus inclusief o.a. voorrijdkosten, onderdelen, arbeidsloon, NEN-keuring).

1.8 Eisen m.b.t. de levering en installatie

Eis	Omschrijving
63	Na definitieve gunning dienen de automaten uiterlijk binnen 6 weken geleverd en geïnstalleerd te worden. De automaten dienen te worden afgeleverd en geïnstalleerd op de locaties waar de oude automaten worden opgehaald. Opdrachtnemer zorgt voor afvoer van het verpakkingsmateriaal.
64	De Opdrachtnemer dient voorafgaand van de werkzaamheden een planning te verstrekken aan de Opdrachtgever. Plaatsing en installatie dienen per verdieping te

	geschieden en gebruiksklaar te worden opgesteld, voordat men overgaat naar een volgende verdieping.
65	Een afwijking in de vooraf verstrekte planning kan slechts plaatsvinden in overleg en met en na goedkeuring van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient aan te geven wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. De afwijking van de planning mag maximaal twee weken zijn. Ook op verzoek van de Opdrachtgever kan er afgeweken worden van de planning.
66	De uitvoering van de werkzaamheden dient per pand in een aangesloten periode zonder onderbreking plaats te vinden. Een eventuele onderbreking van de uitvoering moet overlegd en onderbouwd worden met de Opdrachtgever, alvorens de dienstverlening gestopt of van afgeweken wordt. De afwijking van de planning kan slechts in overleg.
67	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren, (ver)plaatsen en gebruiksklaar opstellen van de automaten op diverse locaties van de Opdrachtnemer.
68	Er zijn water- en stroomaansluitingen (230v) aanwezig. Mochten er aanpassingen van de aansluitingen noodzakelijk zijn voor het functioneren van de aangeboden drankautomaten, dan zijn de kosten voor het aanpassen van de geboden aansluiting voor rekening van de Opdrachtnemer. Na plaatsing moeten de water- en stroomaansluitingen altijd bereikbaar zijn.
69	De Opdrachtnemer is verplicht de Opdrachtgever schriftelijk te informeren indien de aansluitingen niet meer deugdelijk kunnen functioneren, waardoor het behoorlijk functioneren van de automaat in gevaar is. Opdrachtgever zal in overleg treden met de Opdrachtnemer. Deze waarschuwingsplicht geldt gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.